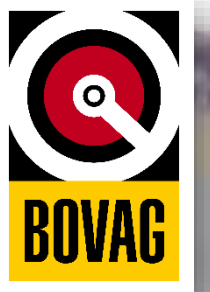




# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

© BOVAG - RAI Vereniging 2017

Niets uit deze rapportage mag worden vermenigvuldigd, bewerkt en/of worden samengevat, in welke vorm dan ook, zonder schriftelijke toestemming van BOVAG en/of RAI Vereniging.



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

## Onderzoeksopzet

- ❖ Continue consumentenonderzoek van BOVAG en RAI Vereniging, in samenwerking met marktonderzoekbureau GfK
- ❖ Sinds 2009
- ❖ Representatief panel van circa 5.000 auto's
- ❖ Maandelijkse registratie van alle onderhouds- en reparatiemomenten aan een auto
- ❖ Zowel bezitters van privé-auto's als bezitters van een lease-auto



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in het gedrag en de tevredenheid van de Nederlandse automobilist met betrekking tot onderhoud en reparatie van de auto.

Antwoord geven op vragen als:

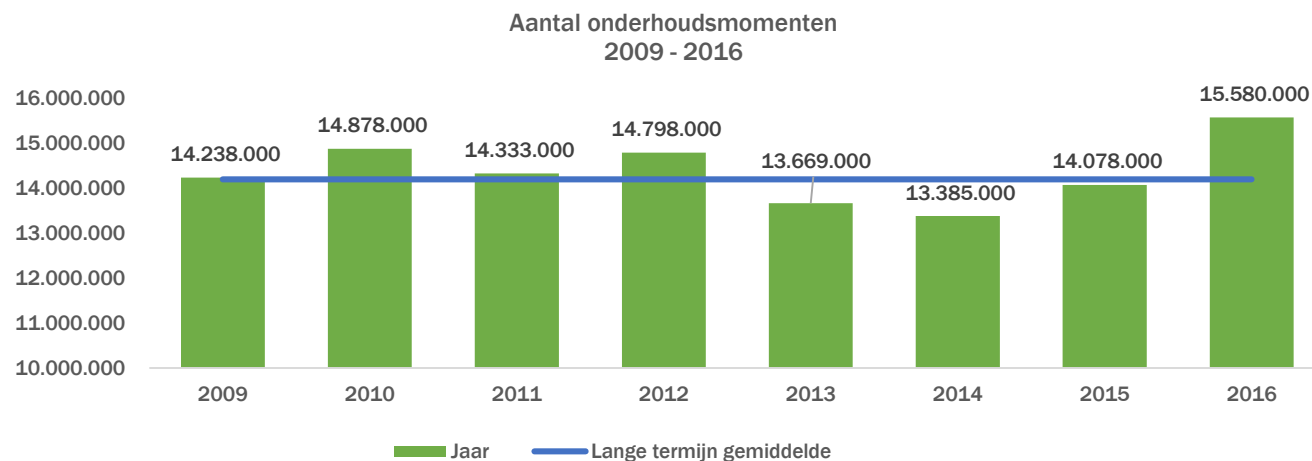
- ❖ Hoe vaak gaat de Nederlandse automobilist voor onderhoud of reparatie naar een autobedrijf?
- ❖ Wat zijn de marktaandelen van de verschillende typen autobedrijven met betrekking tot onderhoud en reparatie (in uitgevoerde werkzaamheden en in waarde)?
- ❖ Hoe tevreden zijn de automobilisten met de kwaliteit en service van de verschillende typen autobedrijven?
- ❖ Hoe loyaal zijn automobilisten naar hun autobedrijf?
- ❖ Wat is de motivatie om trouw te zijn aan het huidige autobedrijf of om te switchen naar een ander (type) autobedrijf?



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

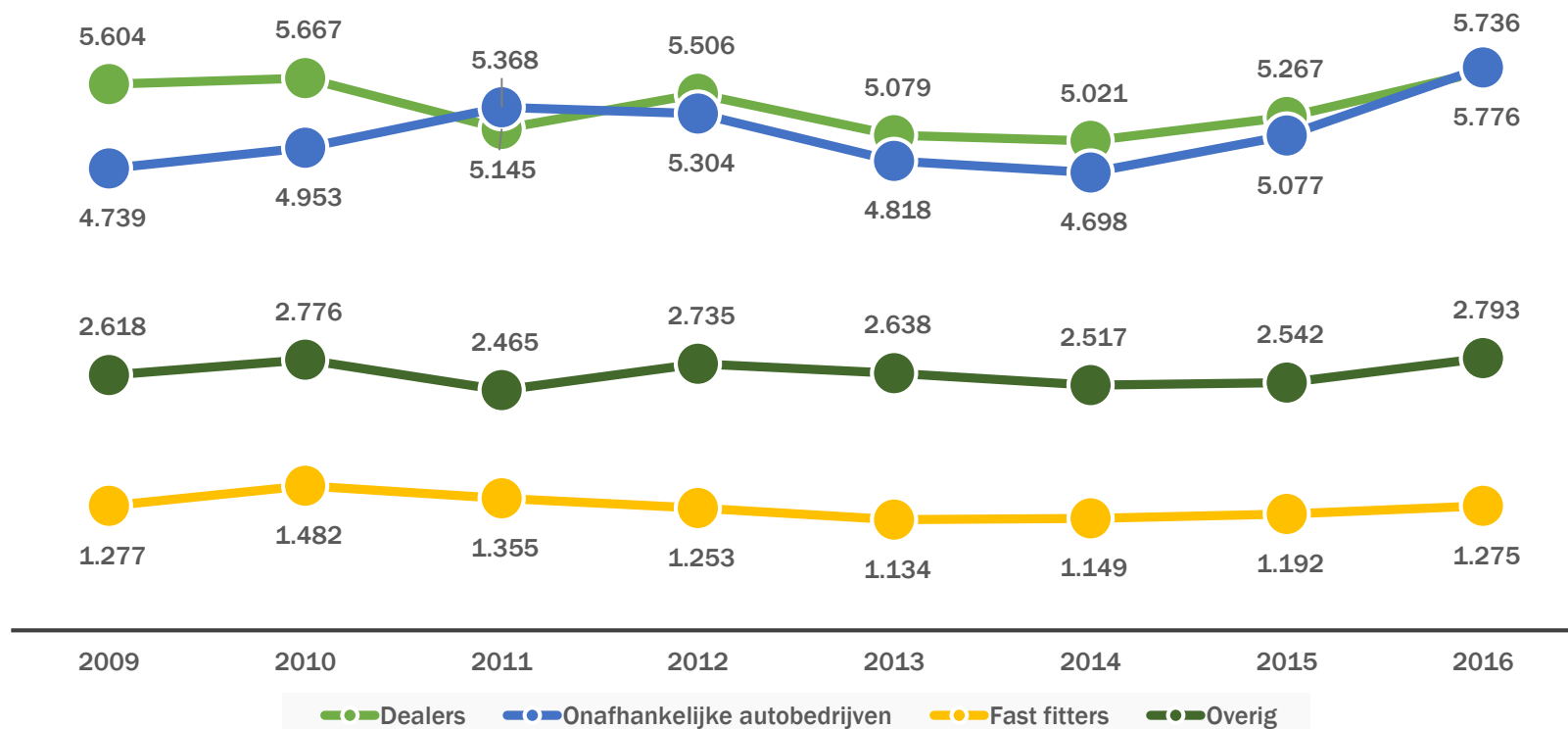
- ❖ Lange termijn onderhoudsmarkt in Nederland bestaat gemiddeld uit ruim 14 miljoen onderhoudsmomenten.
- ❖ Trend in de afgelopen jaren was dalend. In 2015 echter weer een stijging. In 2016 kwam het aantal onderhoudsmomenten boven de 15,5 miljoen, een stijging van 11% ten opzichte van 2015.

| Aantal onderhoudsmomenten    | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Dealers                      | 5.604.000  | 5.667.000  | 5.145.000  | 5.506.000  | 5.079.000  | 5.021.000  | 5.267.000  | 5.736.000  |
| Onafhankelijke autobedrijven | 4.739.000  | 4.953.000  | 5.368.000  | 5.304.000  | 4.818.000  | 4.698.000  | 5.077.000  | 5.776.000  |
| Fast fitters                 | 1.277.000  | 1.482.000  | 1.355.000  | 1.253.000  | 1.134.000  | 1.149.000  | 1.192.000  | 1.275.000  |
| Overig                       | 2.618.000  | 2.776.000  | 2.465.000  | 2.735.000  | 2.638.000  | 2.517.000  | 2.542.000  | 2.793.000  |
| Totaal                       | 14.238.000 | 14.878.000 | 14.333.000 | 14.798.000 | 13.669.000 | 13.385.000 | 14.078.000 | 15.580.000 |



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

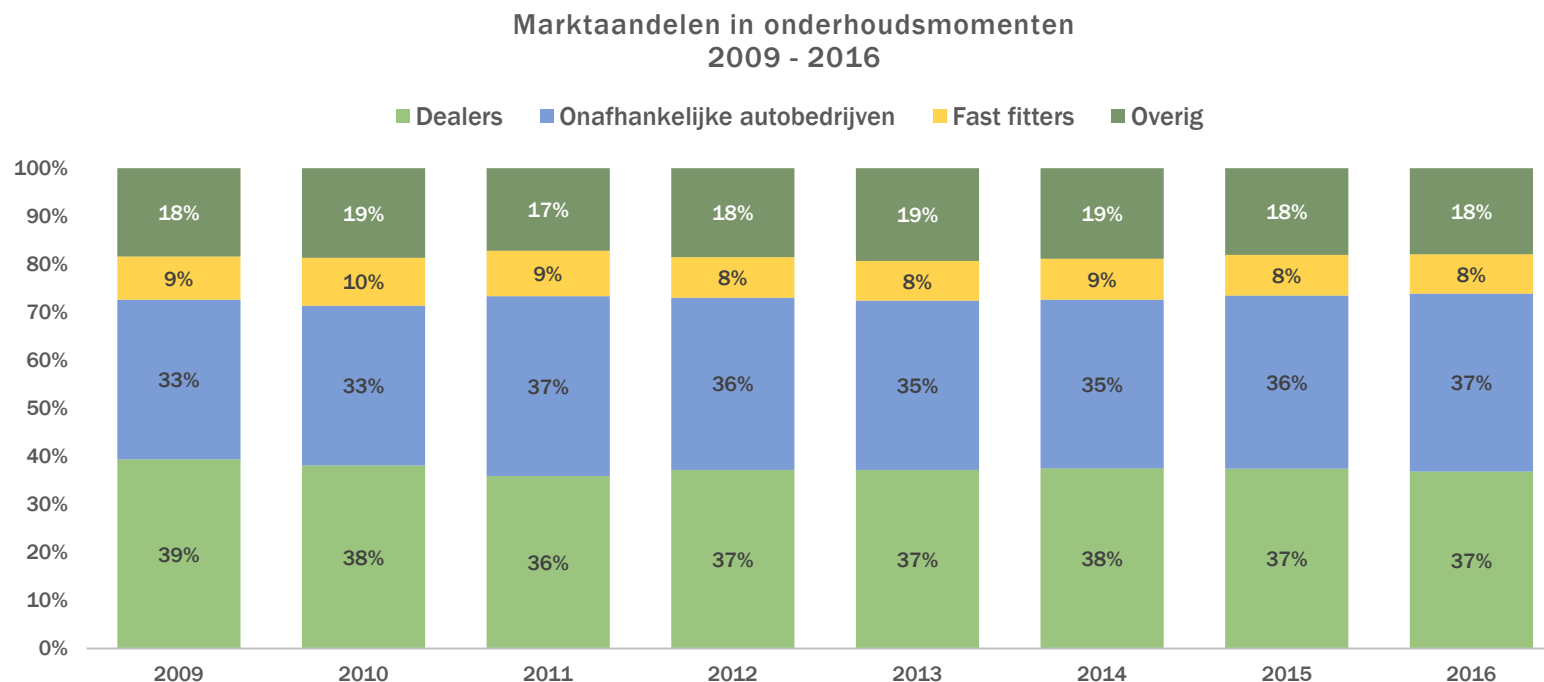
Aantal onderhoudsmomenten  
2009 – 2016  
(x1.000)



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016



- ❖ Geen significante verschuivingen in marktaandelen verschillende kanalen



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

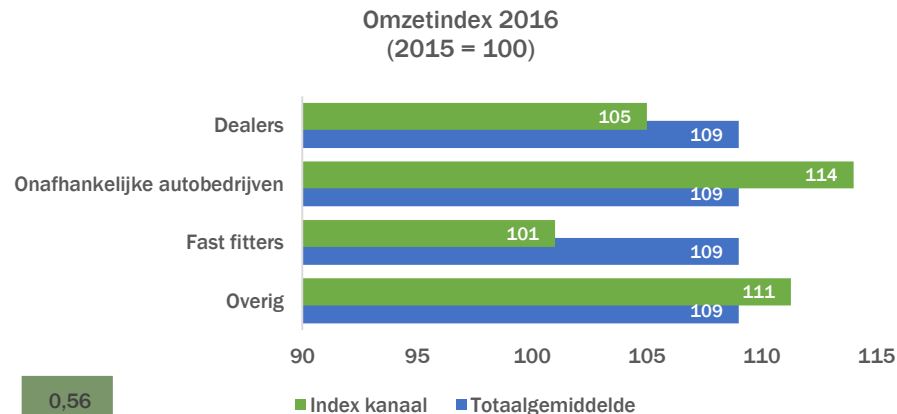
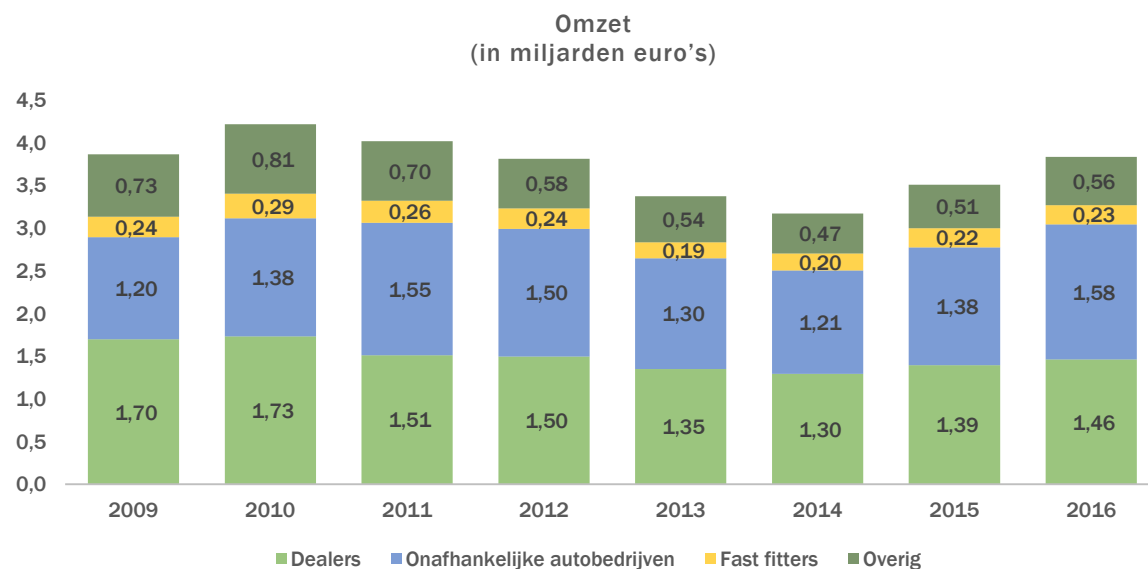
- ❖ Omzet in de aftermarket in Nederland bedraagt jaarlijks circa € 3,5 tot € 4 miljard
- ❖ Stijging van aantal onderhoudsmomenten in 2016 met 11% leidt tot een omzetstijging van 9%

| Omzet<br>(incl. BTW, x 1.000)   | 2009        | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Dealers                         | € 1.697.972 | € 1.733.149 | € 1.512.725 | € 1.497.603 | € 1.348.801 | € 1.295.172 | € 1.394.881 | € 1.462.845 |
| Onafhankelijke<br>autobedrijven | € 1.195.949 | € 1.383.039 | € 1.551.757 | € 1.495.434 | € 1.298.159 | € 1.207.640 | € 1.380.785 | € 1.580.386 |
| Fast fitters                    | € 241.681   | € 288.963   | € 257.080   | € 239.280   | € 188.106   | € 200.350   | € 224.564   | € 226.720   |
| Overig                          | € 731.112   | € 812.762   | € 698.432   | € 581.446   | € 538.184   | € 469.400   | € 507.515   | € 564.710   |
| Totaal                          | € 3.866.714 | € 4.217.913 | € 4.019.994 | € 3.813.763 | € 3.373.250 | € 3.172.562 | € 3.507.745 | € 3.834.661 |

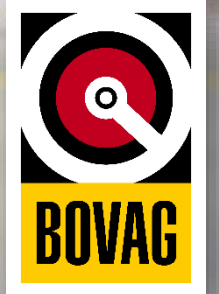
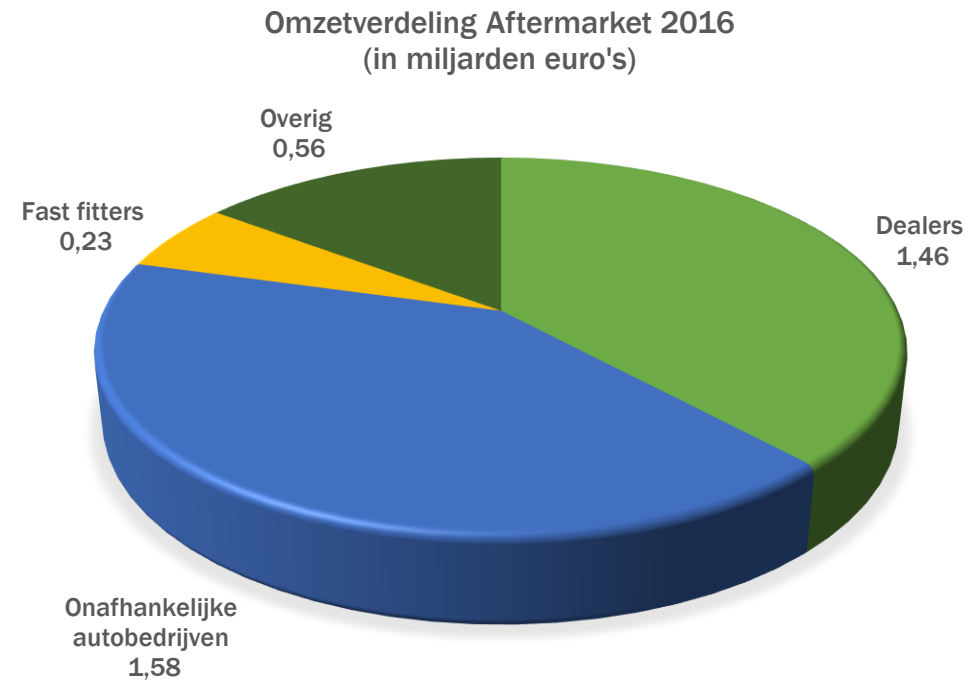


# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

- ❖ Omzetstijging in 2016 is het grootst bij de onafhankelijke autobedrijven (+14% ten opzichte van 2015)
- ❖ Omzetstijging bij dealerbedrijven blijft achter bij gemiddelde omzetstijging (+5% ten opzichte van branchegemiddelde +9%)

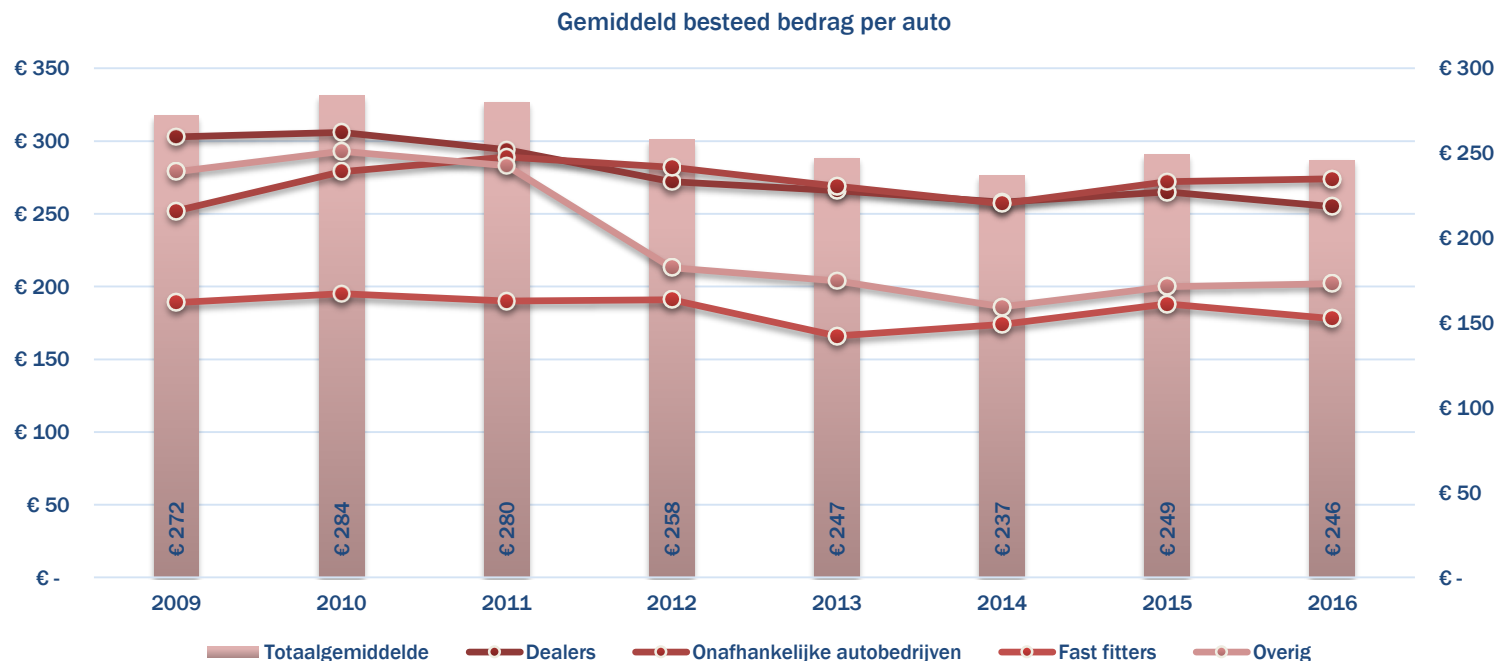


# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

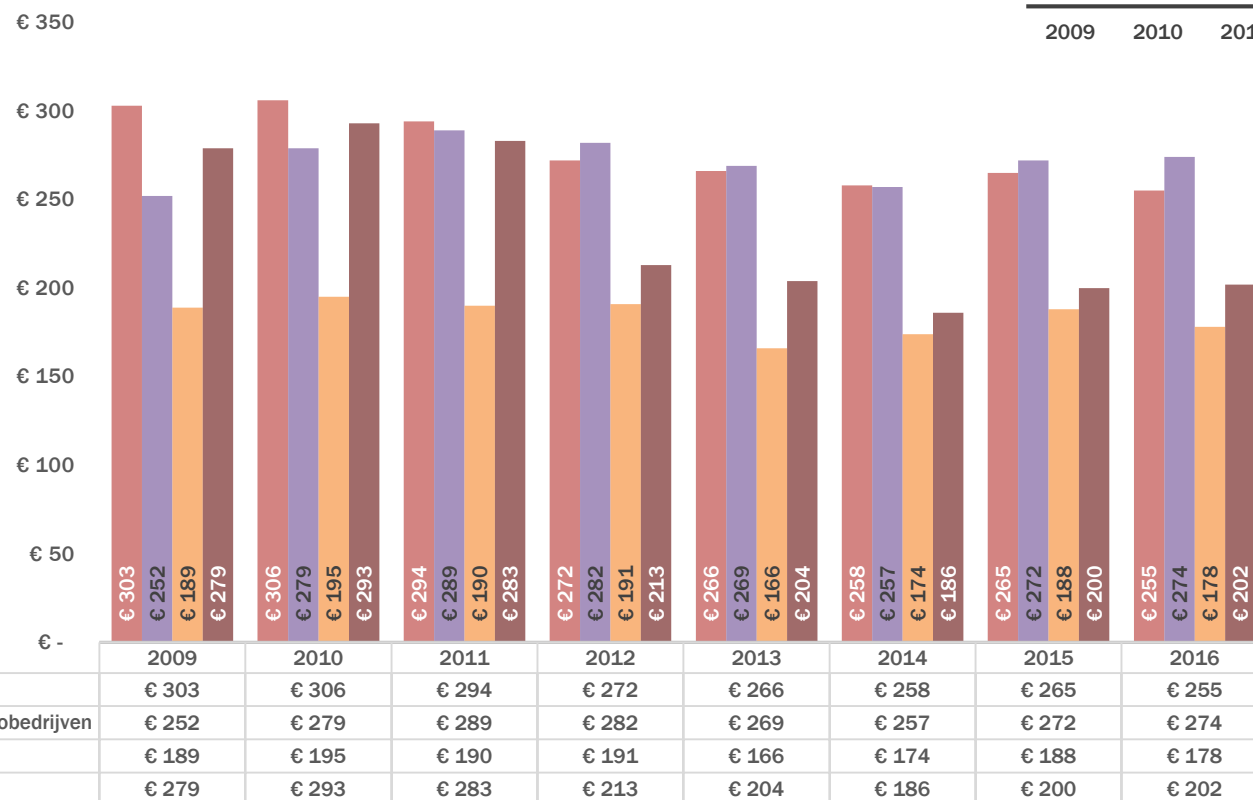
- ❖ Gemiddeld bedrag per onderhoudsmoment bedroeg in 2016 € 246,-
- ❖ Gemiddeld geeft men jaarlijks € 529,- per auto aan onderhoud en reparatie uit (exclusief mensen die geen onderhoud laten plegen)
- ❖ Gemiddelde bestedingen stijgen licht (+1%)
- ❖ Gemiddelde besteding per onderhoudsmoment bij onafhankelijk autobedrijf opnieuw hoger dan bij dealer
- ❖ Auto's in de leeftijdscategorie van 7 – 10 jaar zijn jaarlijks het meest kwijt aan onderhoud en reparatie, gemiddeld € 629,-. Nieuwe auto's (0 – 3 jaar) kostten in 2016 gemiddeld € 464,- aan onderhoud en reparatie. Dit verklaart deels het verschil tussen de gemiddelde besteding bij dealers en universele autobedrijven; dealers hebben gemiddeld jongere auto's in onderhoud.



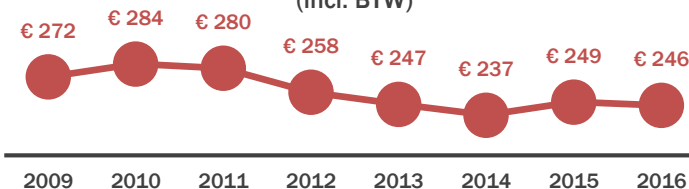
# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016



Gemiddeld besteed bedrag per onderhoudsmoment  
(incl. BTW)



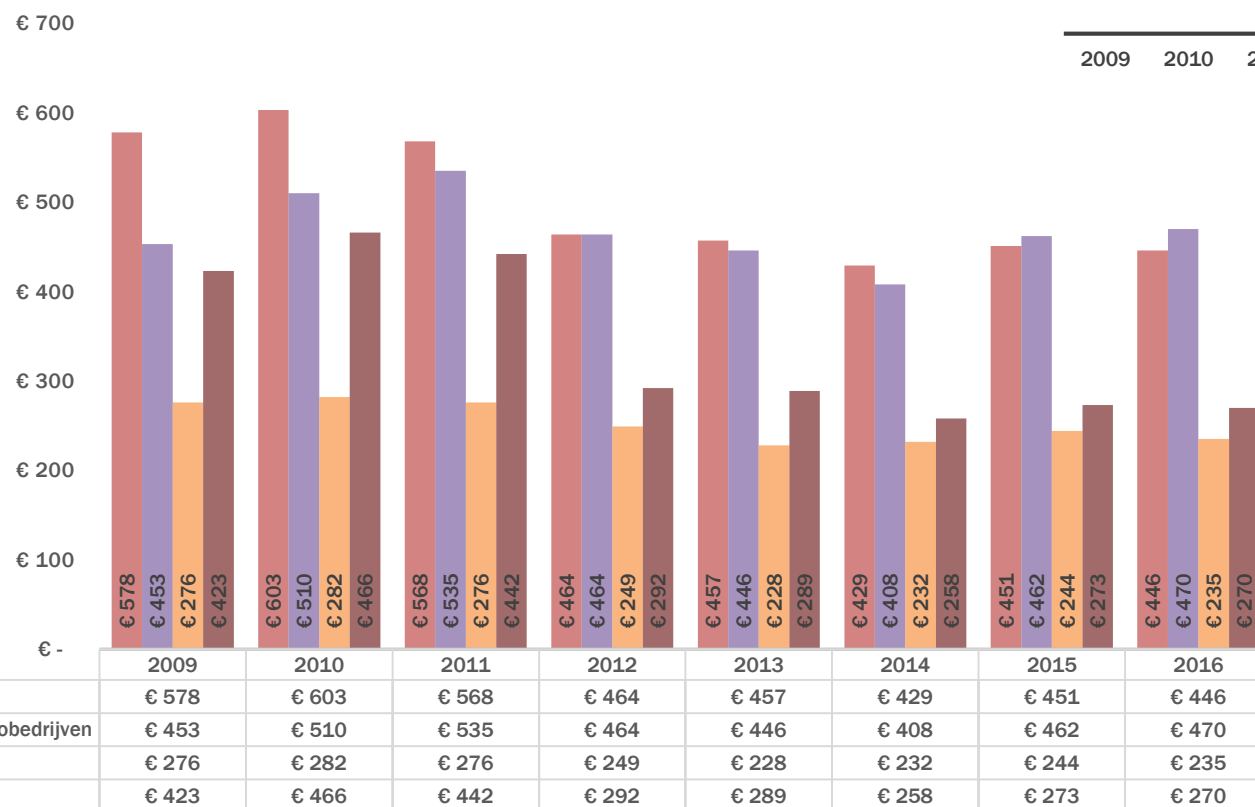
Totaalgemiddeld besteed bedrag per  
onderhoudsmoment  
(incl. BTW)



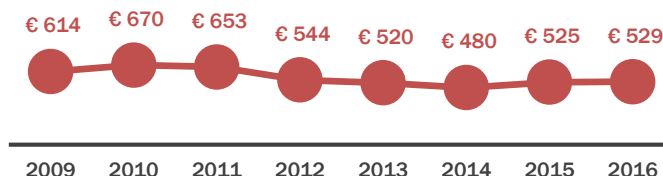
# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016



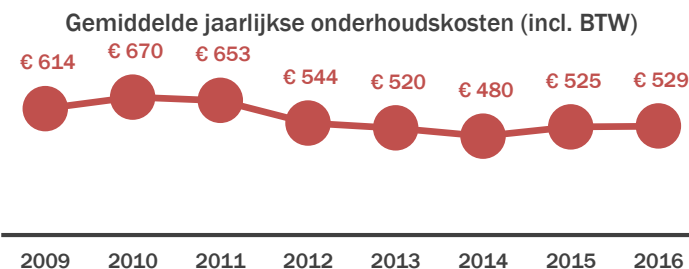
Gemiddeld besteed jaarlijks bedrag per auto  
(incl. BTW)



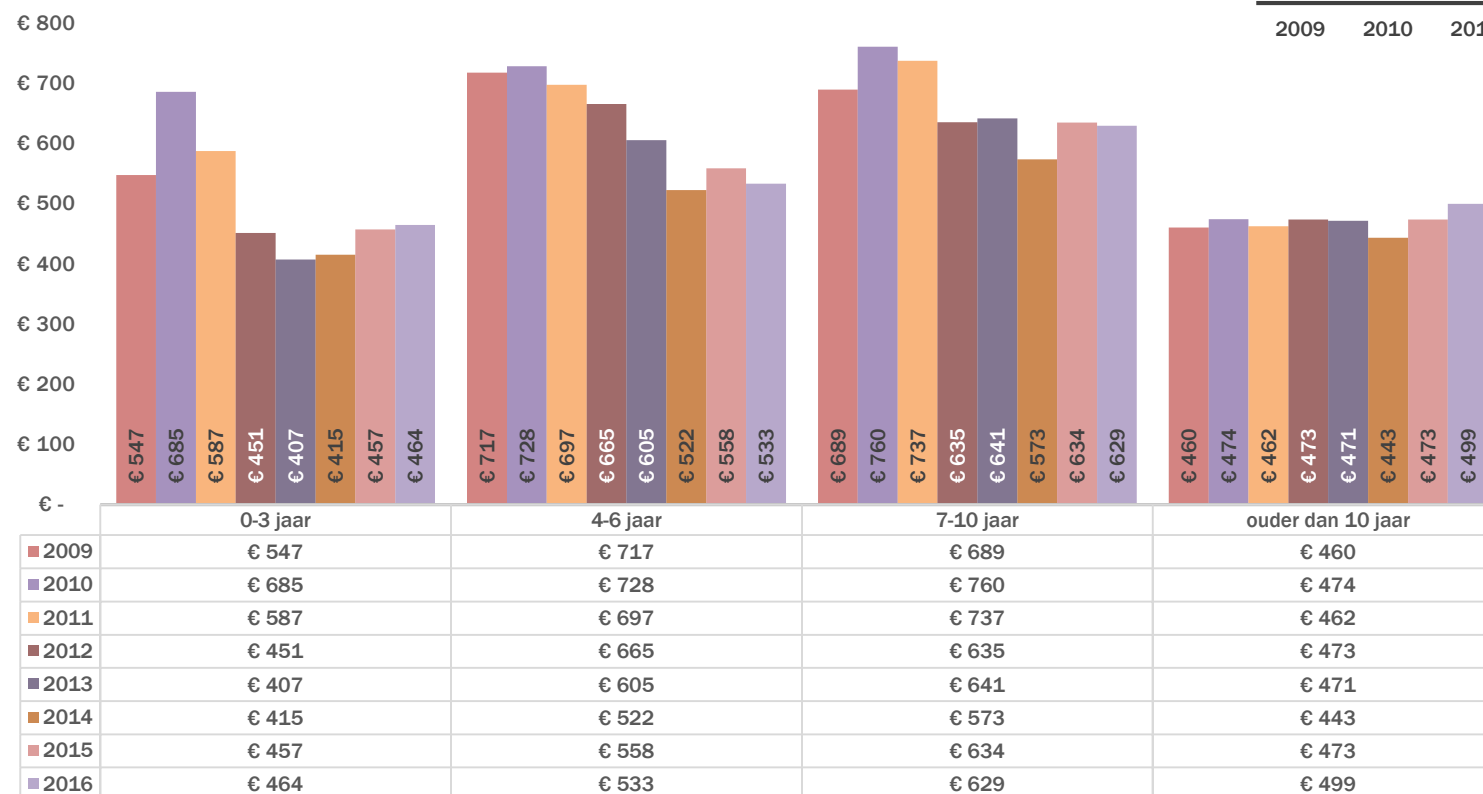
Gemiddelde jaarlijkse onderhoudskosten  
(incl. BTW)



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

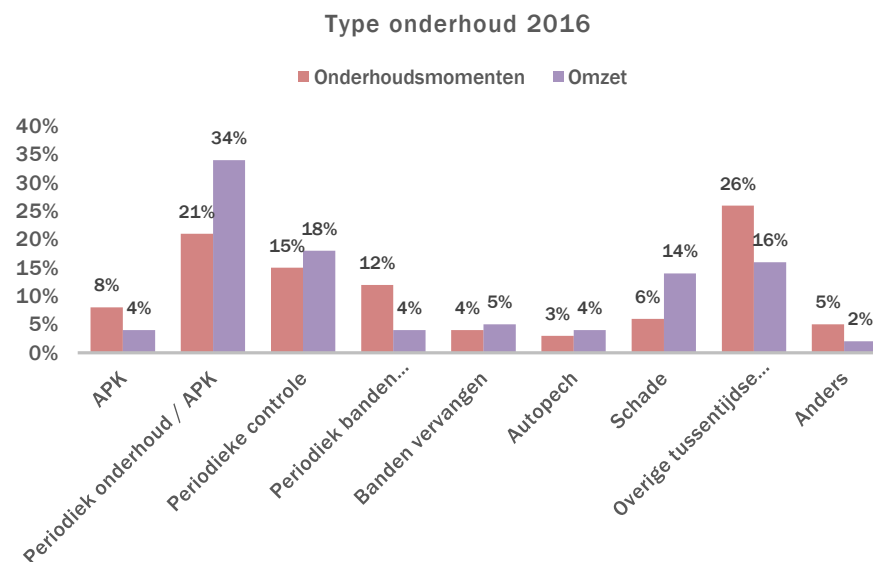


Gemiddelde jaarlijkse onderhoudskosten per leeftijdscategorie auto (incl. BTW)



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

- ❖ Periodiek onderhoud in combinatie met APK is goed voor 21% van de onderhoudsmomenten en 34% van de omzet. Tussentijdse reparaties daarentegen nemen 26% van de contactmomenten voor hun rekening en 16% van de omzet. De omzet uit schadeherstel neemt toe



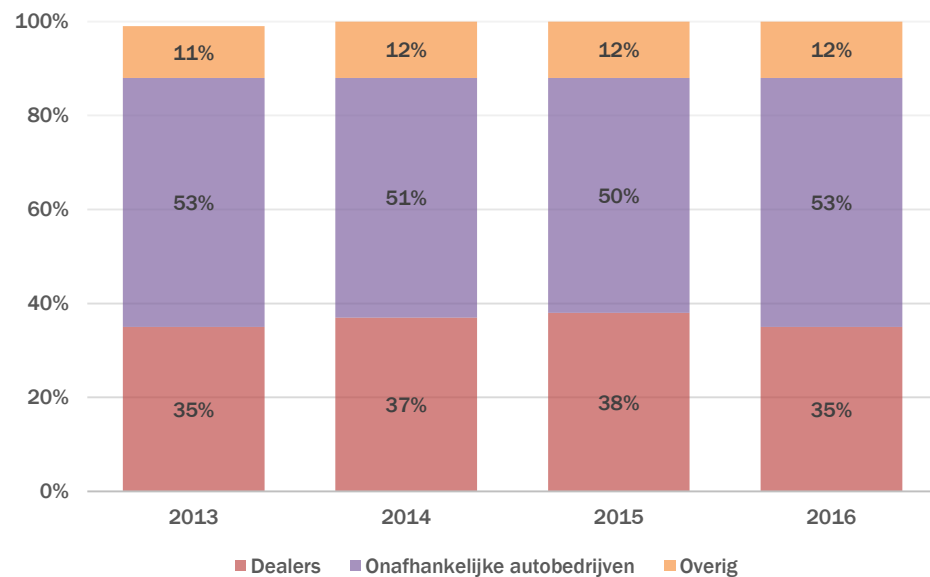
| Type onderhoud                 | Onderhoudsmomenten 2015 | Onderhoudsmomenten 2016 | +/- | Omzet 2015 | Omzet 2016 | +/- |
|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|-----|------------|------------|-----|
| APK                            | 9%                      | 8%                      | -1% | 5%         | 4%         | -1% |
| Periodiek onderhoud / APK      | 20%                     | 21%                     | +1% | 32%        | 34%        | +2% |
| Periodieke controle            | 16%                     | 15%                     | -1% | 19%        | 18%        | -1% |
| Periodiek banden verwisselen   | 12%                     | 12%                     |     | 5%         | 4%         | -1% |
| Banden vervangen               | 5%                      | 4%                      | -1% | 4%         | 5%         | +1% |
| Autopech                       | 2%                      | 3%                      | +1% | 3%         | 4%         | +1% |
| Schade                         | 6%                      | 6%                      |     | 12%        | 14%        | +2% |
| Overige tussentijdse reparatie | 27%                     | 26%                     | -1% | 17%        | 16%        | -1% |
| Anders                         | 5%                      | 5%                      |     | 2%         | 2%         |     |



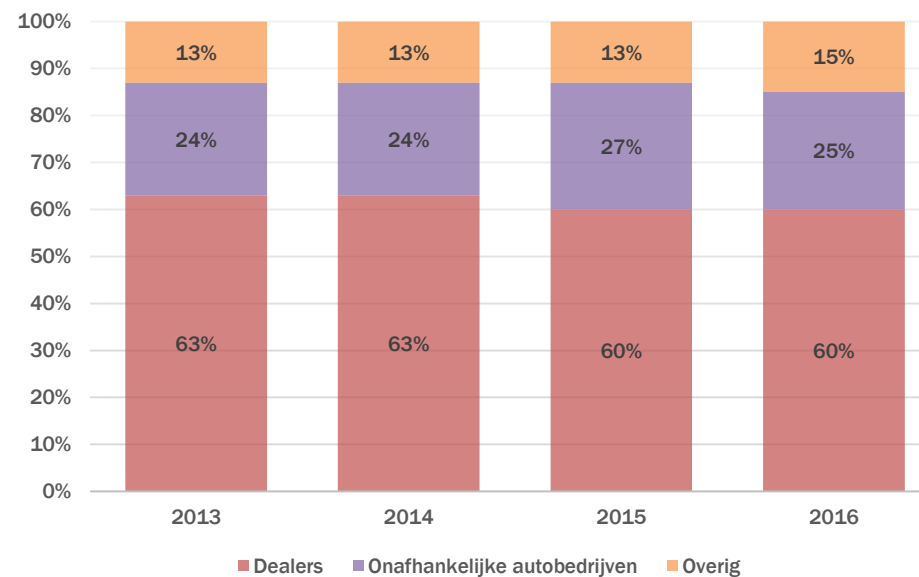
# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

- ❖ Onafhankelijke autobedrijven zijn dominant op de markt voor onderhoud in combinatie met een APK, dealerbedrijven zijn dominant in de markt voor reguliere onderhoudsbeurten
- ❖ Aandeel van dealerbedrijven in de markt van APK stabiliseert, evenals aandeel onafhankelijke onderhoudsbedrijven in regulier onderhoud

Marktaandelen periodiek onderhoud in combinatie met APK



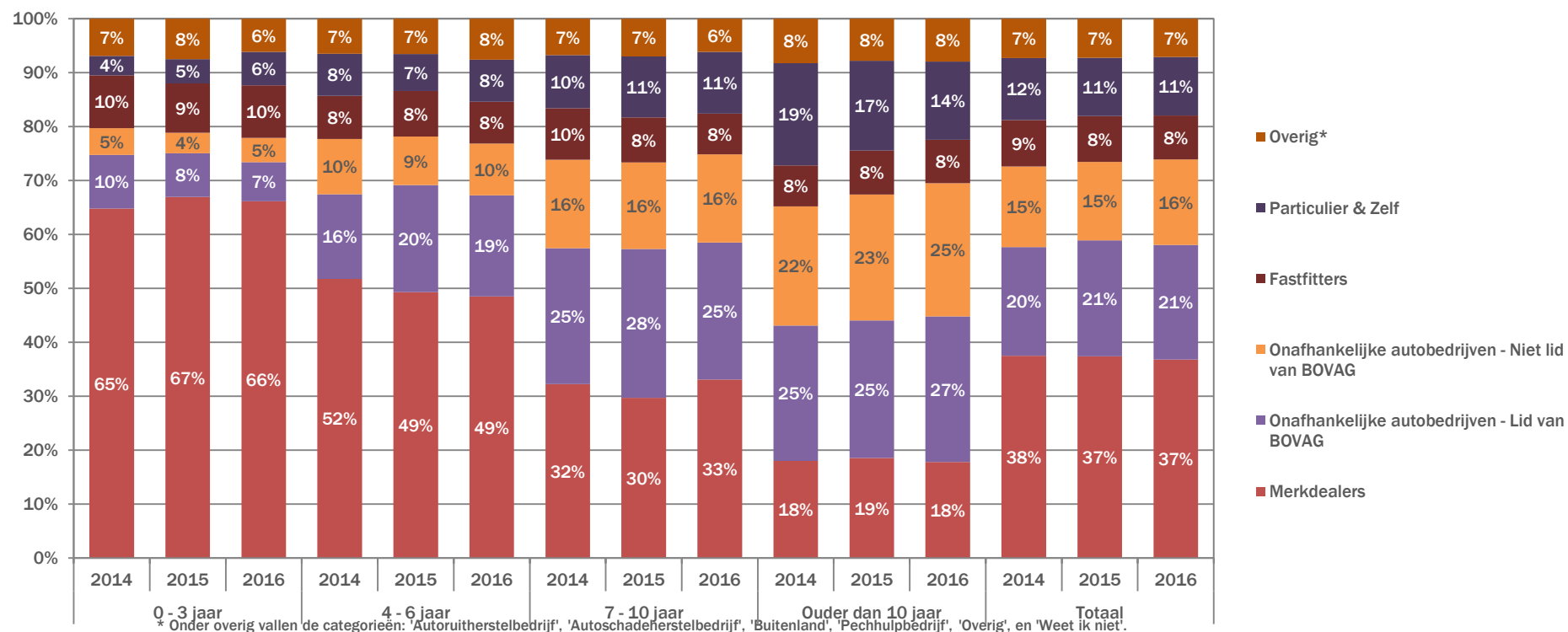
Marktaandelen periodiek onderhoud



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

- ❖ Merkdealers houden een sterke positie in de markt voor onderhoud en reparatie van nieuwe auto's.
- ❖ In de categorie 10 jaar en ouder neemt het marktaandeel van de onafhankelijke autobedrijven ten koste van het particulier uitgevoerde onderhoud.

Marktaandelen per leeftijdscategorie auto's



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

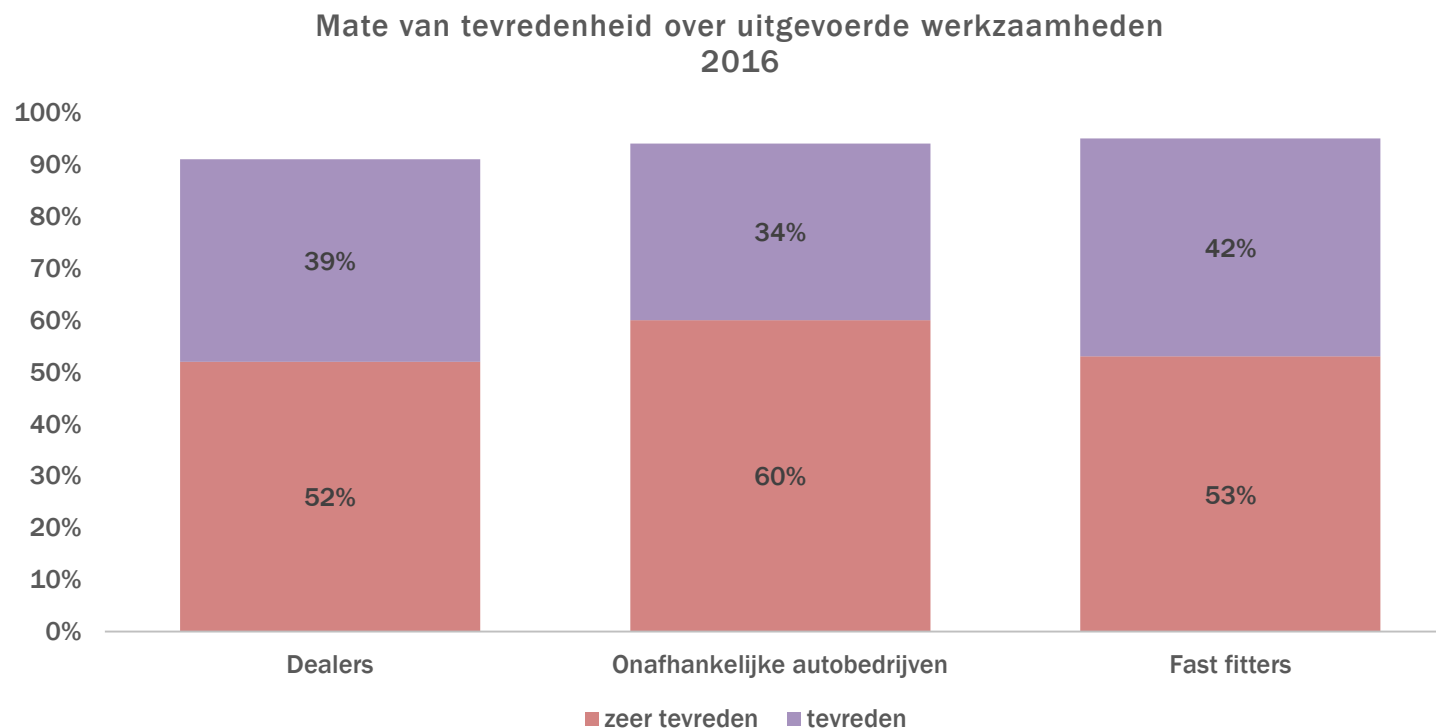
- ❖ Met name de zakelijke markt nam toe in 2016. Zowel het aantal onderhoudsmomenten als het gemiddeld onderhoudsbedrag namen sterk toe.  
De particuliere markt nam na een stijging in 2015 weer enigszins af in 2016

| Onderhoudsmomenten per eigendomstype 2016 | Privé-auto -<br>nieuw | Privé-auto -<br>gebruikt | Auto van<br>de zaak | Totaal |
|-------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|--------|
| gemiddeld bedrag per onderhoudsmoment     | € 234                 | € 245                    | € 269               | € 246  |
| <i>Index t.o.v. 2015</i>                  | 97                    | 98                       | 103                 | 99     |
| gemiddeld bedrag per jaar                 | € 456                 | € 528                    | € 669               | € 529  |
| <i>Index t.o.v. 2015</i>                  | 97                    | 99                       | 114                 | 101    |
| Gemiddeld aantal onderhoudsmomenten       | 2                     | 2,2                      | 2,5                 | 2,1    |
| <i>Index t.o.v. 2015</i>                  | 99                    | 101                      | 111                 | 102    |



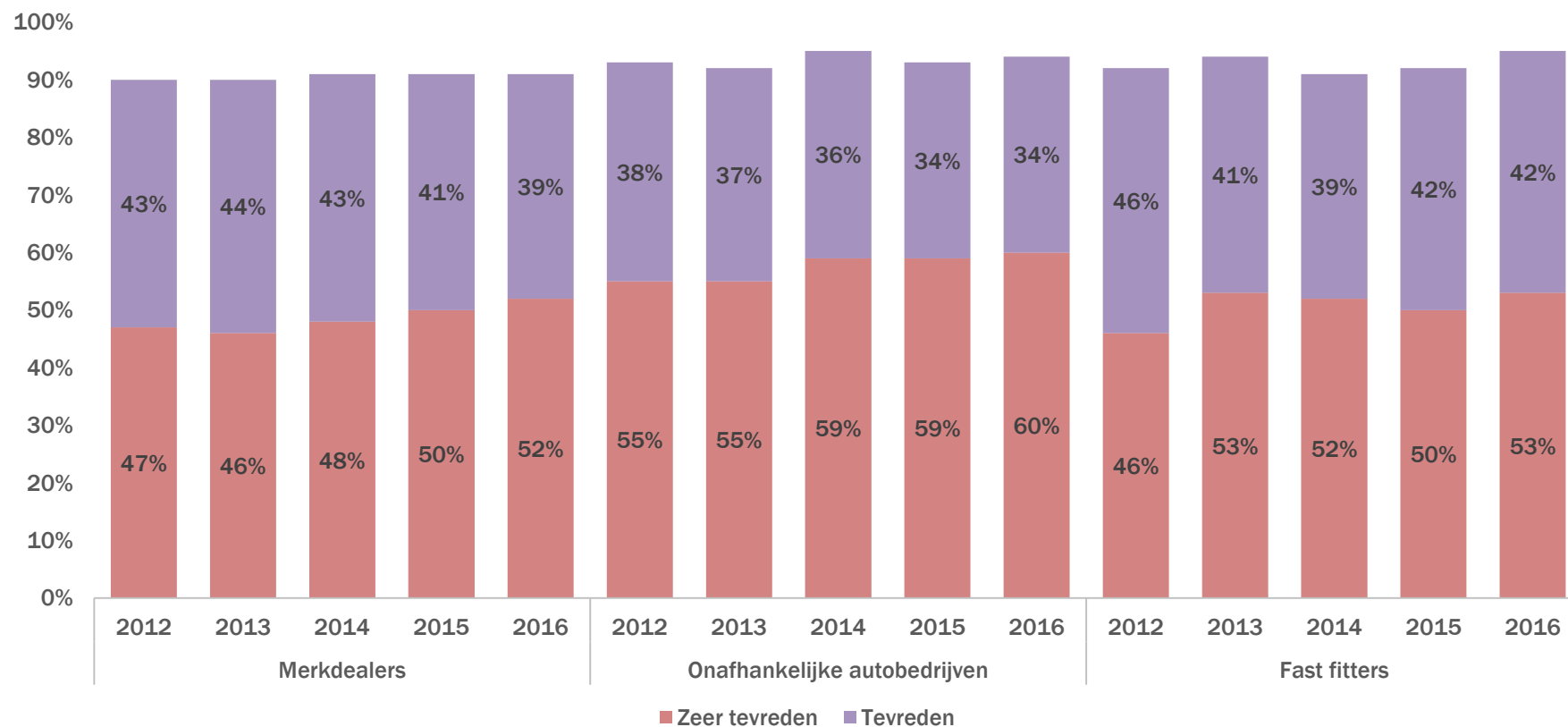
# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

- ❖ Over het algemeen is er een hoge mate van tevredenheid over de manier waarop werkzaamheden worden uitgevoerd. Meer dan 90% van de klanten is (zeer) tevreden.



# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016

Tevredenheid over uitgevoerde werkzaamheden, per type bedrijf

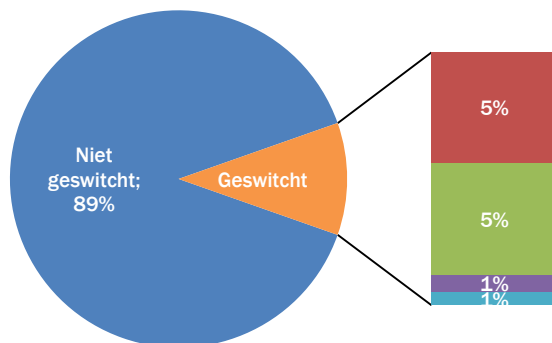


# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016



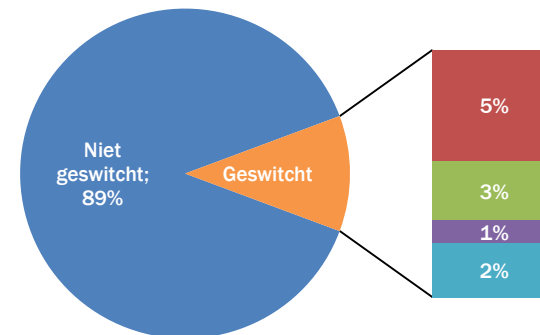
Aandeel autobezitters dat van een merkdealer naar een ander bedrijf gewijcht is,  
naar onderhoudsmoment (in %)\*  
2016

Periodiek onderhoud en/of APK



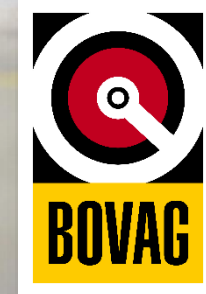
- Merkdealer => Andere merkdealer
- Merkdealer => Onafhankelijk autobedrijf
- Merkdealer => Fastfitter
- Merkdealer => Overig

Overige tussentijdse reparatie



- Merkdealer => Andere merkdealer
- Merkdealer => Onafhankelijk autobedrijf
- Merkdealer => Fastfitter
- Merkdealer => Overig

\*Als gevolg van afrondingsverschillen kan het totaalpercentage hoger dan 100% uitkomen

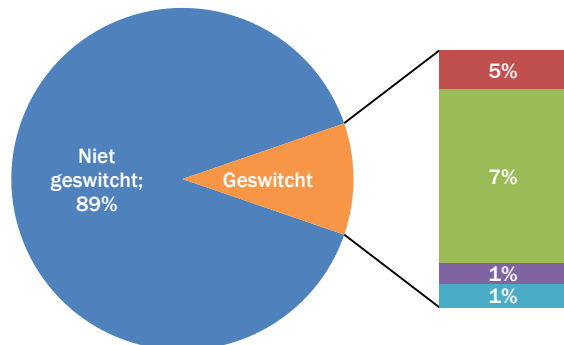


# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016



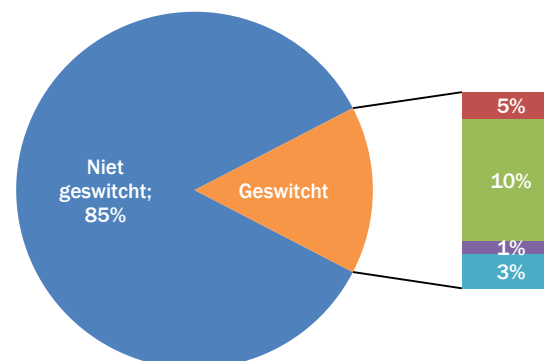
Aandeel autobezitters dat van een onafhankelijk autobedrijf naar een ander bedrijf geswitcht is, naar onderhoudsmoment (in %), 2016

Periodiek onderhoud en/of APK



- Onafhankelijk autobedrijf => Merkdealer
- Onafhankelijk autobedrijf => Ander onafhankelijk autobedrijf
- Onafhankelijk autobedrijf => Fastfitter
- Onafhankelijk autobedrijf => Overig

Overige tussentijdse reparatie



- Onafhankelijk autobedrijf => Merkdealer
- Onafhankelijk autobedrijf => Ander onafhankelijk autobedrijf
- Onafhankelijk autobedrijf => Fastfitter
- Onafhankelijk autobedrijf => Overig

\*Als gevolg van afrondingsverschillen kan het totaalpercentage hoger dan 100% uitkomen

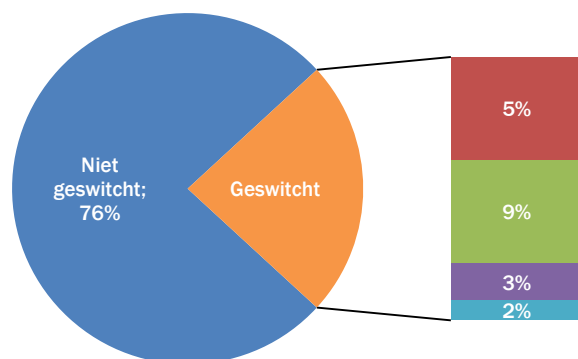


# BOVAG-RAI Aftersales Monitor 2016



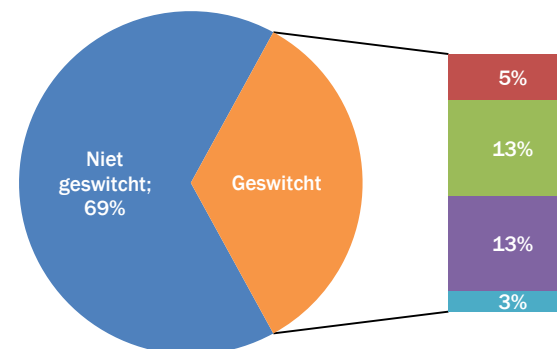
Aandeel autobezitters dat van een fast fitter naar een ander bedrijf geswitcht is,  
naar onderhoudsmoment (in %)\*  
2016

Periodiek onderhoud en/of APK



- Fastfitter => Merkdealer
- Fastfitter => Onafhankelijk autobedrijf
- Fastfitter => Andere fastfitter
- Fastfitter => Overig

Overige tussentijdse reparatie



- Fastfitter => Merkdealer
- Fastfitter => Onafhankelijk autobedrijf
- Fastfitter => Andere fastfitter
- Fastfitter => Overig

\*Als gevolg van afrondingsverschillen kan het totaalpercentage hoger dan 100% uitkomen

